



**Interreg**  
**ALCOTRA**

Fonds européen de développement régional  
Fondo europeo di sviluppo regionale



UNION EUROPÉENNE  
UNIONE EUROPEA



# WP 4.1 RAPPORT D'ÉVALUATION DU COACHING ET DU TÉLÉCOACHING

## Parcours de counseling en soutien aux femmes fragiles



**MÉTROPOLE**  
**NICE CÔTE D'AZUR**



VILLE DE NICE



UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR



REGIONE LIGURIA



INDICE:

- I. INTRODUCTION
- II. QU'EST-CE QUE LE « COUNSELING »
- III. CONDUITE DE L'ACTIVITE
- IV. DIFFICULTE RENCONTREE ET SOLUTIONS
- V. OBJECTIFS ATTEINTS
- VI. ÉVALUATIONS
- VII. RECOMMANDATIONS POUR DE FUTURS PROJETS ET PERSPECTIVES

## I. INTRODUCTION

Dans le cadre du W.P. 4.I "Du rôle de mère au rôle de Femme, être mère mais pas seulement" un accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle de 30 femmes mères résidant sur le territoire du Consortium Intercommunal de Services Sociaux - C.I.S.S. di Pinerolo, une zone qui comprend 30 municipalités de la province de Turin, principalement situées dans des zones rurales et de montagne.

L'expérimentation s'est appuyée sur l'application des actions décrites dans la Note méthodologique intitulée "Sortir de la condition de fragilité - femme et mère vers l'autonomie".

A partir d'une analyse du contexte, les besoins du territoire et les stratégies pour y répondre ont été identifiés.

L'objectif d'aborder les interventions chez les femmes mères qui présentaient des fragilités dues à des causes contributives multifactorielles a été identifié.

En particulier, des femmes-mères en charge du Service Social du Territoire ont été identifiées dont la fragilité pouvait dépendre de facteurs de nature différente: psychologiques, économiques, scolaires, liés au réseau social et à la situation familiale ou sanitaire. En même temps, ces femmes étaient en possession de ressources personnelles et de motivation pour entreprendre une voie.

L'objectif était de les aider à prendre conscience du niveau des barrières qui les empêchaient d'atteindre leurs objectifs afin d'activer des facilitateurs, empruntant le terme à la théorie sous-jacente au système ICF, faisant ainsi référence à tous les éléments qui, par leur présence ou absence, améliorer le fonctionnement du sujet et réduit le décalage créé par les fragilités présentes. La réduction de cet écart aurait permis aux femmes de sortir d'un état d'inconfort psycho/social. L'activation des facilitateurs comprend également des aspects tels que l'environnement physique (isolement territorial), la disponibilité technologique (digital divide) ainsi que les services, les systèmes et les politiques sociales et les politiques actives du travail.

Les actions comprenaient également l'inclusion des femmes dans le contexte social, en les sensibilisant aux réseaux déjà existants dans le territoire et en créant des contacts et des liens qui les mettent en condition de participer activement à la prise de conscience de leurs besoins et à l'activation le réseau qui pourrait soutenir en interrompant la logique et l'attitude passive envers leur condition.

L'activité a été menée par une équipe multidisciplinaire qui a impliqué les assistants sociaux et les éducateurs professionnels du C.I.S.S. de Pinerolo et les opérateurs de services de main-d'œuvre du Consortium pour la formation, l'innovation et la qualité (CFIQ) de Pinerolo.

Le caractère innovant de l'expérimentation, conforme aux orientations du projet PITEM PRO-SOL Femmes, a été donné par le fait qu'il a pu intégrer la figure professionnelle de la Counselor, profil récemment établi, apte à proposer une offre de coaching et télé-coaching à les candidates du projet.

## II. QU'EST-CE QUE LE « COUNSELING »

L'orientation professionnelle est une activité dont le but est d'améliorer la qualité de vie de la personne, en soutenant ses forces et ses capacités d'autodétermination. Lors des rencontres, un espace d'écoute et de réflexion est offert pour explorer les difficultés liées aux processus évolutifs, aux phases de transition et pour renforcer la capacité de choisir ou de changer. C'est une intervention qui utilise diverses méthodologies empruntées à différentes orientations théoriques. L'objectif global est d'offrir aux personnes l'opportunité de mener une vie plus satisfaisante et pleine de ressources, à la fois en tant qu'individus et en tant que membres actifs de la réalité de leur territoire d'origine et familial. Lors des entretiens de counseling, la personne est aidée à définir clairement le problème à affronter et soutenue pour trouver, en elle-même et dans son environnement, les ressources qui permettent d'améliorer la qualité de vie.

## III. CONDUITE DE L'ACTIVITE

Le processus de conseil pour les participantes au projet Pitem Prosol Femmes a commencé en février 2022 et s'est terminé en septembre 2022 ; a été confiée à la doctoresse Laura Colombo. Les réunions ont eu lieu dans les locaux du Consortium intercommunal de services sociaux de Pinerolo, et ont eu lieu sur une base hebdomadaire ou bimensuelle en fonction des besoins rencontrés. Des entretiens individuels ont eu lieu, la demande de respect de la vie privée des clients et des engagements familiaux et la formation professionnelle ne permettant pas de tenir des réunions de groupe. Ils ont eu la possibilité de mener les réunions en face à face ou en ligne.

30 femmes ont été incluses dans l'essai. Au moment de la signature de la convention d'adhésion au projet Pitem Pro-sol, les femmes ont été informées de la possibilité d'être accompagnées par la Counselor pour la période d'essai. Seules 2 femmes n'ont pas accepté dès leur inscription d'être incluses dans le parcours de counseling, les deux pour des relations thérapeutiques antérieures à long terme avec d'autres professionnels pour lesquelles elles ne voulaient pas répéter l'expérience.

La Doctoresse Colombo a pris soin de contacter et de convenir, avec autorisation préalable, d'un parcours spécifique avec les thérapeutes des femmes qui souhaitaient plutôt entreprendre le parcours de counseling même si déjà avec un autre parcours de soutien en place.

Les 28 autres inscrites au projet ont été contactées en janvier 2022 pour organiser le premier entretien. 20 personnes sont venues à l'entretien.

Lors du premier entretien cognitif, le parcours de Counseling proposé a été illustré : une occasion d'apprendre à connaître ses propres forces, d'assumer une plus grande sécurité de leur propre valeur, d'acquiescer un coup de pouce dans la réussite au travail et plus de cohérence dans la poursuite des objectifs malgré les obstacles et les échecs. Un espace d'écoute sans jugement dans lequel élaborer des difficultés telles que le deuil ou le harcèlement et dans lequel développer l'empathie et la bienveillance dans les relations ou une organisation plus efficace.

Trois femmes au cours de l'entretien cognitif ont déclaré qu'elles n'étaient pas intéressées par le parcours de conseil proposé.

En mars, les entretiens ont eu lieu toutes les deux semaines en vertu de la disponibilité effective des femmes et de leur gestion famille/travail. Le programme comprenait un premier cycle de 3 rencontres au cours desquelles le professionnel pouvait apprendre à connaître la personne et tracer

la voie. Les femmes ont été invitées à conclure ce cycle avant de faire leur propre évaluation de la possibilité d'emprunter un chemin plus long.

Au cours du deuxième entretien, les femmes qui ont une bonne compréhension de la langue italienne ont reçu le questionnaire sur les modalités relationnelles, un outil utile pour identifier les blocages psychiques, les ressources et les forces ou les moments de confusion particulière.

Avec trois femmes confrontées à la barrière linguistique rencontrée (elles parlent arabe et italien à un niveau élémentaire) il n'a pas été possible de réaliser le questionnaire sur les modalités relationnelles. Des entretiens ont ensuite été menés axés sur l'écoute et l'utilisation d'outils artistiques créatifs permettant aux femmes de s'écouter et de se raconter avec une plus grande conscience de leurs émotions.

En lisant les questionnaires, la counselor a pu rapporter les ressources et les forces dégagées à chacun; les femmes ont pu mettre en lumière des difficultés relationnelles qu'elles n'avaient jusqu'alors pas prises en compte mais surtout elles ont su chérir des qualités qui peinent parfois à se reconnaître.

3 autres femmes suivant ce travail ont plutôt décidé d'arrêter, certaines par difficulté à partager leur expérience personnelle, certaines par manque de temps disponible ou encore parce qu'elles estimaient ne pas avoir besoin de cet accompagnement.

A l'issue du premier cycle de 3 rendez-vous, 14 femmes ont décidé de poursuivre le parcours dont une en mode à distance en raison de difficultés liées à l'accès au site d'entretien.

Pour les femmes qui ont poursuivi le chemin, des outils du counselor narratif et des techniques artistiques créatives et des outils des théories de la Gestalt et de Jung ont été utilisés pour permettre à chaque femme, selon les méthodes les plus adaptées à ses besoins, d'explorer des expériences et des situations actuelles.

Disponibilité et intérêt caractérisent les entretiens des mois suivants, marqués par un plus grand partage personnel et une relation conseillère-femme plus approfondie. En lisant les résultats du questionnaire sur la modalité relationnelle, chaque femme s'est concentrée sur les domaines dans lesquels travailler afin de consolider ses propres ressources et de mettre en œuvre de « petits » changements dans la routine quotidienne. Ils ont construit un plan d'action; ils ont eu l'occasion de profiter d'un espace d'écoute sans jugement pour reconnaître et traiter la colère découlant de conditions économiques précaires et d'expériences passées de violence; ont été aidés à développer une plus grande responsabilité quant à ce qu'ils peuvent réellement faire pour trouver eux-mêmes un emploi, en tirant parti de la ressource de l'autodétermination; ils ont eu la possibilité d'être accompagnés dans le processus de deuil de la famille et des amis; ils ont été accompagnés dans le



## **RIPARTIZIONE ORE DI LAVORO SVOLTE**

<b>PARTECIPANTI</b>	<b>ORE COLLOQUI</b>
AFZ87	6
BK93	3
BLS84	7
BI85	13
CE74	8
DPA85	3
DE90	6
GM77	8
LN78	8
LN93	34
MN82	1
ML88	1
PC80	13
SC76	4
SK73	13
SL79	11
TP72	11
XS88	8
YB81	11
YS93	1
<b>TOTALE</b>	<b>170</b>

développement d'une plus grande autonomie et dans la reconnaissance des frontières entre vie privée et vie professionnelle.

L'entretien en face à face était la méthode la plus populaire, deux femmes ont parfois tenu des entretiens en ligne, une femme a terminé avec succès l'ensemble du processus dans ce mode. Au total, quatorze femmes ont suivi un parcours complet de counseling, avec une moyenne de dix entretiens par personne.

Au total, 170 heures d'entretiens ont été réalisées entre les différents intervenants et environ 60 heures de back office pour la mise en relation avec l'équipe et la refonte des dossiers.

## **IV. DIFFICULTE RENCONTREE ET SOLUTIONS**

Les principales difficultés communes à presque toutes les femmes étaient celles d'organisation, de planification et de ponctualité: trouver des moyens de faire face aux imprévus familiaux, pouvoir suivre des formations, assister à des réunions d'écoute. Jusqu'au troisième entretien, il était nécessaire de demander la confirmation de la participation aux entretiens par message ou appel téléphonique, dans les mois suivants en tirant parti de la responsabilité personnelle, du désir de profiter de cette opportunité et de la bonne relation établie avec la counselor, elles ont présenté à l'heure aux entretiens programmés. En cas d'impossibilité de venir aux rencontres, elles ont procédé à contacter le professionnel la veille pour déplacer le rendez-vous pris, gage d'implication, d'engagement et d'une plus grande autodétermination.

Des difficultés importantes sont apparues dans le domaine de l'estime de soi, pour reconnaître ses ressources et jouir du mérite des obstacles surmontés. De nombreuses femmes ont signalé des difficultés à établir des frontières entre vie privée et vie professionnelle : dans certains cas, les femmes apportent des antécédents personnels et un fardeau émotionnel sur le lieu de travail, compromettant les relations de travail.

La sphère de l'indépendance économique occupe une part très importante liée avant tout aux difficultés à chercher et à trouver un emploi qui épouse les besoins personnels, mais aussi parfois à trouver le compromis d'exercer un travail qui ne correspond pas à ses attentes.

La doctoresse Colombo a travaillé principalement sur les ressources des femmes telles que l'engagement, la ténacité, le concret, la capacité de prendre soin, la créativité, le sens de la justice, la capacité de pardonner, la volonté et la générosité.

La conselor rapporte comment en général chaque femme, bien qu'avec des histoires différentes, a agi et agit avec courage pour changer sa propre vie et celle de ses enfants, s'est engagée dans une

formation professionnelle avec détermination et persévérance, réussissant bien que difficilement à gérer le en même temps les enfants et les engagements domestiques. Tous ont fait preuve d'une extraordinaire capacité à vivre le temps présent, à chérir les acquis et à accomplir jour après jour ce qu'ils aimeraient voir se réaliser pour donner une vie plus sereine à leurs enfants. Ils ont la volonté de ne pas baisser les bras face aux difficultés économiques, l'humilité de demander de l'aide et de s'impliquer, parfois même en faisant plus de boulots en même temps. Ils sont en passe de se pardonner d'avoir vécu des situations de violence qu'ils jugent désormais inacceptables.

## V. OBJECTIFS ATTEINTS

L'accompagnement de la professionnelle a permis de poursuivre l'expérimentation en accompagnant les femmes dans un cheminement très intense du point de vue de l'engagement qui leur est demandé. La conselor résume les principaux résultats obtenus par les femmes qui ont bénéficié du cours de conseling avec les caractéristiques suivantes :

- une plus grande conscience de ses forces et de ses limites ;
- une meilleure capacité à concilier le rôle de parent avec les engagements quotidiens et les exigences du travail ;
- une plus grande sécurité de sa propre valeur et de ses capacités de mère et de travailleuse ;
- une constance accrue dans la poursuite des objectifs malgré les difficultés et les échecs ;
- une plus grande connaissance de soi, une reconnaissance de ses émotions et une meilleure gestion de la charge émotionnelle découlant de situations de pression particulière ;
- augmentation des compétences organisationnelles et décisionnelles;
- une meilleure communication dans la famille et au travail ;
- développement de la collaboration et de la coopération ;
- développement de la capacité à travailler en équipe.

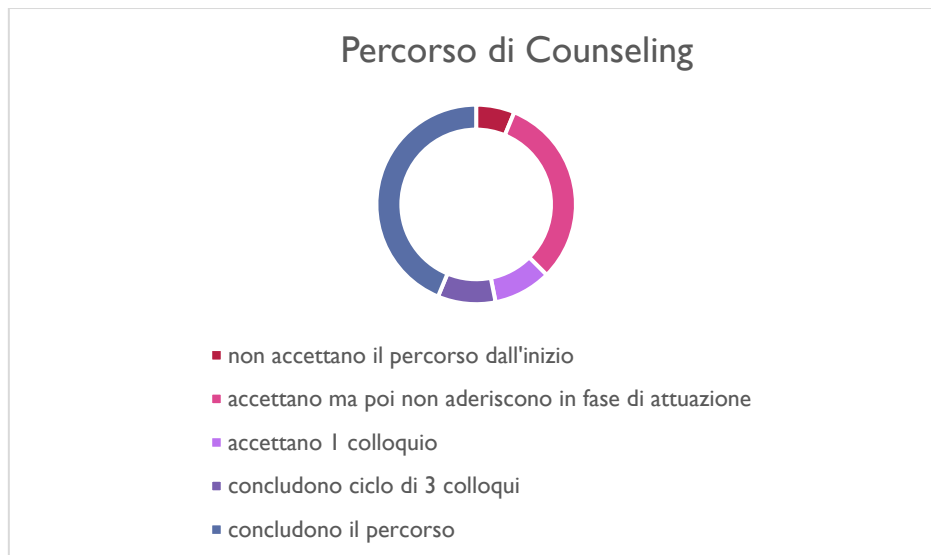
Les rencontres de liaison entre la conselor et l'équipe éducative ont permis aux intervenantes sociales et éducatrices d'intervenir de manière plus appropriée lorsque les femmes rencontraient des difficultés ou étaient dans un moment trop stressant au regard des demandes formulées. D'une part, les femmes ont été stimulées et encouragées pour l'activation individuelle, mais d'autre part, le soutien apporté par la Docteure Colombo pour permettre d'équilibrer les demandes avec de réelles ressources. On peut affirmer que le nombre de femmes ayant achevé le parcours est un chiffre satisfaisant par rapport aux interventions mises en œuvre en dehors du projet PITEM Pro-Sol Femmes.

## VI. ÉVALUATIONS

En prenant en considération le point de départ, c'est-à-dire les 30 femmes qui ont été interviewées au début du projet et qui ont signé l'entente, nous pouvons résumer dans le tableau ci-dessous l'utilisation de l'outil de coaching afin d'évaluer l'impact sur les résultats du programme. .

Sur les 30 femmes, 10 n'ont jamais eu de contact avec la conselor alors que 8 d'entre elles avaient donné une disponibilité dans la phase initiale.

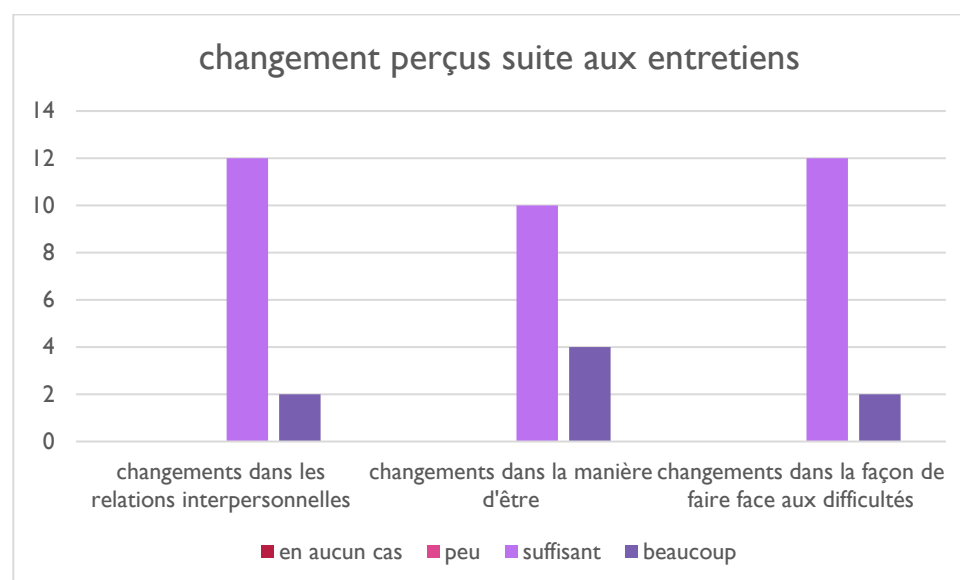
20 femmes sur 30 ont eu au moins un entretien dont 3 interrompues après la première rencontre, 3 ont complété le parcours cognitif de 3 rencontres et 14 ont terminé le parcours.



À la fin du cours, les femmes ont rempli un questionnaire de satisfaction pour le service du counselor. Dans l'ensemble, les participants qui ont suivi le cours se sont déclarés satisfaits et ont trouvé une réponse à leurs attentes initiales.

La première partie du questionnaire portait sur la perception de soi par rapport aux changements personnels mis en œuvre en cours de route.

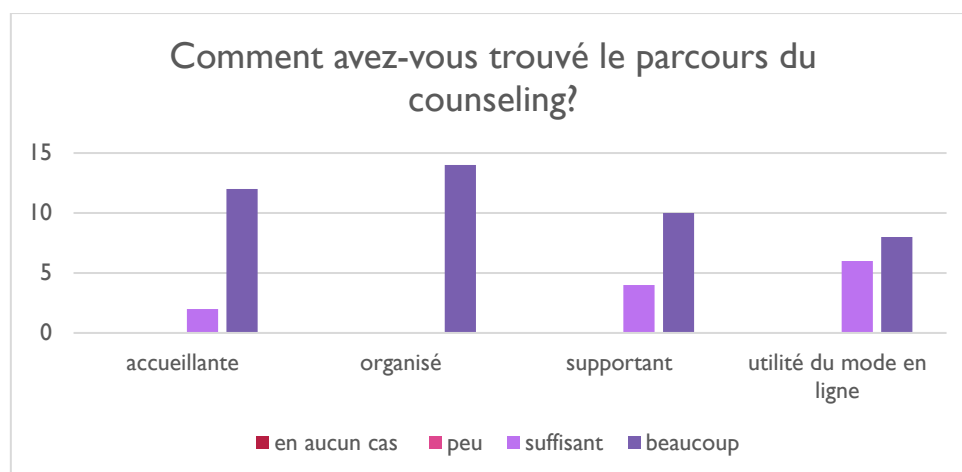
Le questionnaire était constitué de 4 réponses dont 2 négatives (pas du tout - un peu) et 2 positives (assez - beaucoup). Aucune réponse n'est placée dans les 50% négatifs parmi les femmes qui ont terminé le parcours



La deuxième partie du questionnaire a étudié avec 4 items comment les entretiens du counselor ont été menés. Pour toutes les femmes, c'était la première fois qu'elles avaient affaire à ce type de professionnels car elles n'avaient pas eu de relations d'aide professionnelles auparavant ou en avaient eu avec d'autres professionnels au sein des services de santé tels que des psychologues, des psychothérapeutes ou des psychiatres.



Le graphique ci-dessous résume les réponses données à la question sur la manière dont les femmes ont trouvé la voie du co.



Même si une seule femme a utilisé le mode en ligne pendant presque tout le cours, toutes les femmes qui ont répondu au questionnaire ont estimé qu'il était important de pouvoir l'utiliser car cet aspect transmet la sécurité et renforce le lien avec le professionnel. Le contact via la messagerie a également été important pour le succès de l'organisation, nous permettant de maintenir une relation directe avec la professionnelle et d'accompagner les femmes les plus fragiles, notamment dans la phase initiale de structuration du parcours.

Enfin, nous voulons mettre en évidence la corrélation entre l'adhésion au parcours de validation des compétences, de formation et de stage avec l'adhésion à l'accompagnement.

Parmi les 10 femmes qui n'ont pas rejoint le parcours d'accompagnement, 6 n'ont même pas effectué de validation de compétences ou d'autres formations, se désengageant du projet pour entreprendre des parcours autonomes principalement liés à la recherche d'un emploi en peu de temps. Sur les 4 restantes, 3 ont poursuivi le programme en complétant le processus de validation et une expérience de stage tandis qu'une seule femme a complété le processus de validation des compétences exclusivement.

Ces données amènent à la conclusion qu'il existe d'une part une corrélation entre la motivation à rejoindre le projet et donc à y adhérer dans toutes ses parties et d'autre part comment les femmes qui ont eu l'accompagnement d'un professionnel ont réussi à mener à bien le programme de projet avec plus de succès, passant souvent d'une situation d'inactivité totale à un présent dans lequel ils ont concilié les temps de formation/validation avec le stage et leurs charges de soins antérieures, en préservant néanmoins l'espace pour l'entretien avec la counselor.

## VII. RECOMMANDATIONS POUR DE FUTURS PROJETS ET PERSPECTIVES

Sur la base de l'expérience menée au sein du projet PITEM Pro-Sol Femmes, nous voulons souligner combien le choix d'un professionnel n'appartenant pas à la sphère sanitaire et sociale au sens strict a permis une approche plus sereine des femmes qu'il est moins stigmatisant mais efficace du point de vue de l'accompagnement apporté. L'identification d'objectifs à court terme, définis et atteignables a rendu possible et crédible pour les femmes elles-mêmes d'obtenir le résultat sans leur demander de se remettre dans le jeu à des niveaux introspectifs trop délicats. De plus, l'inclusion de figures

professionnelles comme le coach ou le counselor de façon plus systématique permettrait de rejoindre une clientèle plus large, répondant à un besoin que seuls les professionnels en charge des services de santé et des services sociaux ne peuvent satisfaire.

Dans le domaine méthodologique, l'apport d'une figure professionnelle avec une approche différente ou du moins extérieure à l'approche « insiders », permet aux membres de l'équipe pluridisciplinaire de mettre en évidence d'éventuelles implications sociales.

En raison de cette double valeur, il serait souhaitable de pouvoir intégrer cette figure professionnelle au sein des équipes de travail impliquées dans des projets similaires, en trouvant des ressources économiques pour soutenir ce type de conception.

La possibilité d'avoir une assistance à distance est une méthode qui doit être soutenue et mise en place car elle réduit les distances physiques, mais elle répond aussi aux besoins de rapprochement de celles qui n'ont pas le temps ainsi que les moyens de transport pour rejoindre certains services. L'accessibilité augmente, rendant possible des parcours d'aide qui ne sont pas réalisables autrement et qui nous ramèneraient à une réalité où l'isolement territorial correspond à l'isolement en termes d'accès aux soins et aux services.



**Interreg**  
**ALCOTRA**

Fonds européen de développement régional  
Fondo europeo di sviluppo regionale



UNION EUROPÉENNE  
UNIONE EUROPEA



# WP 4.1 RAPPORTO DI VALUTAZIONE COACHING E TELE-COACHING

## Percorso di Counseling a sostegno di donne fragili



**MÉTROPOLE**  
**NICE CÔTE D'AZUR**



VILLE DE NICE



UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR



INDICE:

- I. INTRODUZIONE
- II. COS'E' IL COUNSELING
- III. SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA'
- IV. DIFFICOLTA' INCONTRATE E SOLUZIONI
- V. OBIETTIVI RAGGIUNTI
- VI. VALUTAZIONI
- VII. RACCOMANDAZIONI PER PROGETTI FUTURI E PROSPETTIVE

## I. INTRODUZIONE

Nell'ambito dell'azione W.P. 4.1 "Dal ruolo di madre al ruolo di Donna, essere mamma ma non solo" è stato sperimentato un accompagnamento verso l'integrazione socio-professionale di 30 donne madri residenti sul territorio del Consorzio Intercomunale Servizi Sociali – C.I.S.S. di Pinerolo, un territorio che comprende 30 Comuni in provincia di Torino, situati prevalentemente in zone rurali e montane.

La sperimentazione si è basata sull'applicazione delle azioni descritte nella Nota Metodologica dal titolo "**Uscire dalla condizione di fragilità – donna e mamma verso l'autonomia**".

A partire da una analisi di contesto si sono individuati i bisogni del territorio e le strategie per rispondervi.

È stato individuato il target a cui rivolgere gli interventi nelle donne madri che presentavano delle fragilità date da concause multifattoriali.

In particolare sono state individuate donne-madri in carico al Servizio Sociale del Territorio le cui fragilità potevano dipendere da fattori di diversa natura: psicologica, economica, di scolarizzazione, legate alla rete sociale ed alla situazione familiare o alle condizioni di salute. Allo stesso tempo queste donne erano in possesso di risorse personali e motivazione ad intraprendere un percorso.

L'obiettivo era quello di aiutarle a prendere coscienza del livello delle barriere che le ostacolavano nel raggiungimento dei loro traguardi al fine di attivare dei *facilitatori*, mutuando il termine dalla teoria che sottende al sistema ICF<sup>1</sup>, facendo così riferimento a tutti gli elementi che, mediante la loro presenza o assenza, migliorano il funzionamento del soggetto e riducono il divario creato dalle fragilità presenti. La riduzione di questo gap avrebbe permesso alle donne di uscire da una condizione di disagio psico/sociale. L'attivazione di facilitatori include anche aspetti come l'ambiente fisico (isolamento territoriale), la disponibilità tecnologica (digital divide) nonché servizi, sistemi e politiche sociali e politiche attive del lavoro.

Le azioni prevedevano anche l'inserimento delle donne nel contesto sociale rendendole più consapevoli delle reti già esistenti sul territorio e creando contatti e legami che le mettessero nella condizione di essere parte attiva nella presa di coscienza dei loro bisogni e nell'attivazione della rete che le potesse supportare interrompendo la logica dell'assistenzialismo e dell'atteggiamento passivo rispetto alla loro condizione.

---

<sup>1</sup> ICF: International Classification of Functioning Dis-ability and Health (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute) è lo strumento elaborato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per descrivere e misurare la salute e la disabilità della popolazione. L'ICF consente di cogliere, descrivere e classificare ciò che può verificarsi in associazione a una condizione di salute, cioè le «compromissioni» della persona o il suo «funzionamento». Non è una classificazione che riguarda soltanto le condizioni di persone affette da particolari anomalie fisiche o mentali, ma è applicabile a qualsiasi persona che si trovi in qualunque condizione di salute, dove vi sia la necessità di valutarne lo stato a livello corporeo, personale o sociale.

L'attività è stata condotta da una équipe multidisciplinare che ha visto coinvolte le Assistenti Sociali e le Educatrici Professionali del C.I.S.S. di Pinerolo e le Operatrici dei Servizi al Lavoro del Consorzio per la Formazione, l'Innovazione e la Qualità (CFIQ) di Pinerolo.

Il carattere innovativo della sperimentazione, coerente con le linee di indirizzo del progetto PITEM PRO-SOL Donne è stato dato dal fatto di aver potuto inserire la figura professionale della counselor, un profilo di recente istituzione, in grado di fornire un'offerta di coaching e télé-coaching alle candidate del progetto.

## II. COS'E' IL COUNSELING

Il counseling professionale è un'attività il cui obiettivo è il miglioramento della qualità di vita della persona, sostenendone punti di forza e capacità di autodeterminazione. Negli incontri è offerto uno spazio di ascolto e riflessione in cui esplorare difficoltà relative a processi evolutivi, fasi di transizione e rinforzare capacità di scelta o di cambiamento. È un intervento che utilizza varie metodologie mutuata da diversi orientamenti teorici. L'obiettivo globale è quello di offrire alle persone l'opportunità di condurre una vita più soddisfacente e ricca di risorse, sia come individui che come membri attivi della realtà del territorio di appartenenza e familiare. Negli incontri di counseling la persona viene aiutata a definire con chiarezza il problema da affrontare e sostenuta nel ritrovare, dentro di sé e nell'ambiente circostante, quelle risorse che permettano di migliorare la qualità di vita.

## III. SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA'

Il percorso di counseling rivolto alle partecipanti al Progetto Pitem Prosol Donne è iniziato a febbraio 2022 ed è terminato nel mese di settembre 2022; è stato affidato alla Dott.ssa Laura Colombo. Gli incontri si sono svolti presso i locali del Consorzio Intercomunale Servizi Sociali di Pinerolo, hanno avuto cadenza settimanale o quindicinale a seconda delle esigenze riscontrate. Sono stati svolti colloqui individuali, in quanto la richiesta di privacy delle clienti e gli impegni familiari e di formazione professionale non hanno reso possibile lo svolgimento di incontri di gruppo. È stata data loro la possibilità di svolgere gli incontri in presenza o in modalità online.

Le donne inserite nella sperimentazione sono state 30. Al momento della firma del patto di adesione al progetto Pitem Pro-sol Donne sono state informate della possibilità di avere un supporto da parte della counselor per il periodo della sperimentazione. Solo 2 donne non hanno accettato già dal momento della sottoscrizione di venire inserite nel percorso di Counseling, entrambe per pregresse relazioni terapeutiche di lunga durata con altri professionisti per cui non volevano ripetere l'esperienza.

La Dott.ssa Colombo ha avuto cura di contattare e concordare, previa autorizzazione, un percorso specifico con i terapeuti delle donne che hanno invece voluto intraprendere il percorso di counseling seppur già con un altro percorso di sostegno in atto.

Le restanti 28 iscritte al progetto sono state contattate nel mese di gennaio 2022 per fissare il primo colloquio. Si sono presentate al colloquio conoscitivo 20 persone.

Durante il primo colloquio conoscitivo è stato illustrato il percorso di counseling offerto:

un'opportunità per conoscere i propri punti di forza, assumere una maggiore sicurezza del proprio valore, acquisire una spinta nella realizzazione lavorativa e più costanza nel perseguire obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi. Uno spazio di ascolto privo di giudizio in cui elaborare difficoltà come lutti o molestie e in cui sviluppare empatia e cura nelle relazioni o un'organizzazione più efficace.



Tre donne in sede di colloquio conoscitivo hanno riportato di non essere interessate al percorso di counseling proposto.

Nel mese di marzo si sono svolti i colloqui a cadenza quindicinale in virtù della disponibilità effettiva delle donne e della loro gestione famiglia/lavoro. Il programma prevedeva un primo ciclo di 3 incontri in cui la professionista potesse conoscere la persona ed impostare il percorso. Le donne sono state invitate a concludere questo ciclo prima di fare le proprie valutazioni rispetto alla possibilità di intraprendere un percorso più lungo.

Durante il secondo colloquio alle donne che posseggono una buona comprensione della lingua italiana è stato somministrato il questionario delle modalità relazionali, strumento utile per individuare eventuali blocchi psichici, risorse e punti di forza o momenti di particolare confusione. Con tre donne a fronte della barriera linguistica riscontrata (parlano arabo e italiano a livello elementare) non è stato possibile svolgere il questionario delle modalità relazionali. Sono stati svolti quindi colloqui incentrati sull'ascolto e l'utilizzo di strumenti artistico creativi che hanno permesso alle donne di entrare in ascolto di sé stesse e di raccontarsi con maggiore consapevolezza delle proprie emozioni.



Attraverso la lettura dei questionari la counselor ha potuto riportare ad ognuna le risorse emerse e i punti di forza; le donne hanno avuto modo di fare luce su difficoltà relazionali che fino a quel momento non avevano preso in considerazione ma soprattutto hanno potuto fare tesoro delle qualità che a volte faticavano a riconoscersi.

Altre 3 donne in seguito a questo lavoro hanno invece deciso di interrompere, chi per difficoltà nel condividere il proprio vissuto personale, chi per mancanza di tempo disponibile o chi perché riteneva di non necessitare di tale supporto.

Al termine del primo ciclo di 3 incontri 14 donne hanno deciso di proseguire con il percorso, di cui una donna in modalità a distanza per difficoltà legate al raggiungimento della sede di colloquio.

Per le donne che hanno proseguito il percorso sono stati utilizzati strumenti di counseling narrativo e tecniche artistico creative e strumenti delle teorie *Gestaltiche* e *Junghiane* per permettere ad ogni donna, a seconda delle modalità più adatte ai propri bisogni, di esplorare vissuti e situazioni attuali.

Disponibilità e interesse hanno caratterizzato i colloqui dei mesi successivi, improntati a una maggiore condivisione personale e a una relazione counselor- donna più approfondita. Mediante la lettura dei risultati del questionario delle modalità relazionali ogni donna ha messo a fuoco gli ambiti in cui lavorare per consolidare le proprie risorse e mettendo in atto “piccoli” cambiamenti nella routine quotidiana. Hanno costruito un **piano d'azione**; hanno avuto l'occasione di usufruire di uno spazio di ascolto privo di giudizio in cui riconoscere ed elaborare la rabbia derivante dalle precarie condizioni economiche e dalle esperienze di violenza passate; sono state supportate nello sviluppo di una maggiore presa di responsabilità rispetto a ciò che possono effettivamente fare per trovare loro stesse un lavoro, facendo leva sulla risorsa dell'auto-determinazione; hanno avuto modo di essere accompagnate nell'elaborazione del lutto di familiari e amici; sono state sostenute nello sviluppo di una maggiore autonomia e nel riconoscimento dei confini tra vita privata e lavorativa.

#### **RIPARTIZIONE ORE DI LAVORO SVOLTE**

PARTECIPANTI	ORE COLLOQUI
AFZ87	6
BK93	3
BLS84	7
BI85	13
CE74	8
DPA85	3
DE90	6
GM77	8
LN78	8
LN93	34
MN82	1
ML88	1
PC80	13
SC76	4
SK73	13
SL79	11
TP72	11
XS88	8
YB81	11
YS93	1
TOTALE	<b>170</b>

Il colloquio in presenza è stata la modalità maggiormente seguita, due donne hanno svolto in modo saltuario colloqui online, una donna ha svolto con successo l'intero percorso in questa modalità. In totale quattordici donne hanno svolto un percorso di counseling completo, con una media di dieci colloqui a persona.

Complessivamente sono state effettuate 170 ore di colloquio ripartite tra le diverse partecipanti e circa 60 ore di backoffice per il raccordo con l'equipe e la rielaborazione delle cartelle.

#### **IV. DIFFICOLTA' INCONTRATE E SOLUZIONI**

Le principali difficoltà comuni a quasi tutte le donne sono state quelle dell'**organizzazione, pianificazione e puntualità**: trovare il modo di far fronte agli imprevisti familiari, riuscire a frequentare i corsi di formazione, presentarsi agli incontri di counseling. Fino al terzo colloquio è stato necessario chiedere conferma della partecipazione ai colloqui tramite messaggio o telefonata, nei mesi successivi facendo leva sulla responsabilità personale, sulla volontà di sfruttare questa



occasione e sulla buona relazione instauratasi con la Counselor si sono presentate puntuali ai colloqui fissati. Nel caso di impossibilità a venire agli incontri hanno provveduto a contattare la professionista il giorno precedente per spostare l'appuntamento preso, indice di coinvolgimento, impegno e maggiore autodeterminazione.

Importanti difficoltà sono emerse nella sfera dell'**autostima**, nel riconoscere le proprie risorse e godere del merito degli ostacoli superati. Molte donne hanno riportato difficoltà a **stabilire confini tra vita privata e lavorativa**: in alcuni casi le donne portano sul luogo di lavoro storia personale e carico emotivo compromettendo le relazioni lavorative.

La sfera dell'**indipendenza economica** occupa una parte molto ampia legata soprattutto alle difficoltà nel cercare e trovare un lavoro che si sposi con le esigenze personali, ma anche a volte giungere al compromesso di svolgere un lavoro che non soddisfi le proprie aspettative.

La Dott.ssa Colombo ha lavorato principalmente sulle risorse delle donne quali l'impegno, la tenacia, la concretezza, la capacità di prendersi cura, la creatività, il senso di giustizia, la capacità di perdonare, la volontà e la generosità.

La counselor riporta come in linea generale ogni donna, seppur con storie differenti, abbia agito e agisca con coraggio nel cambiare la propria vita e quella dei propri figli, si sia impegnata nella formazione professionale con determinazione e costanza, riuscendo seppur con difficoltà a gestire allo stesso tempo figli e impegni domestici. Tutte hanno dimostrato una straordinaria capacità di vivere il tempo presente, di fare tesoro delle conquiste raggiunte e di compiere giorno dopo giorno ciò che vorrebbero vedere realizzato per concedere una vita più serena ai propri figli. Hanno la volontà di non arrendersi davanti alle difficoltà economiche, l'umiltà di chiedere aiuto e di mettersi in gioco a volte svolgendo anche più lavori contemporaneamente. Sono in cammino verso il perdono di loro stesse per l'aver vissuto situazioni di violenza che ritengono ora inaccettabili.

## V. OBIETTIVI RAGGIUNTI

Il supporto dato dalla professionista ha permesso di portare avanti la sperimentazione accompagnando le donne in un percorso molto intenso dal punto di vista dell'impegno richiesto loro.

La counselor riassume con le seguenti caratteristiche i maggiori risultati raggiunti dalle donne che hanno usufruito del percorso di counseling:

- maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e limiti;
- migliore capacità di conciliare il ruolo di genitore con impegni quotidiani e richieste dell'ambito lavorativo;
- maggiore sicurezza del proprio valore e delle proprie capacità in quanto madri e lavoratrici;
- aumento della costanza nel perseguire obiettivi nonostante difficoltà e insuccessi;
- maggiore conoscenza di sé, riconoscimento delle proprie emozioni e migliore gestione del carico emotivo derivante da situazioni di particolare pressione;
- accrescimento capacità organizzative e decisionali;
- migliore comunicazione in ambito familiare e lavorativo;
- sviluppo di collaborazione e cooperazione;
- sviluppo di capacità di lavorare in team.

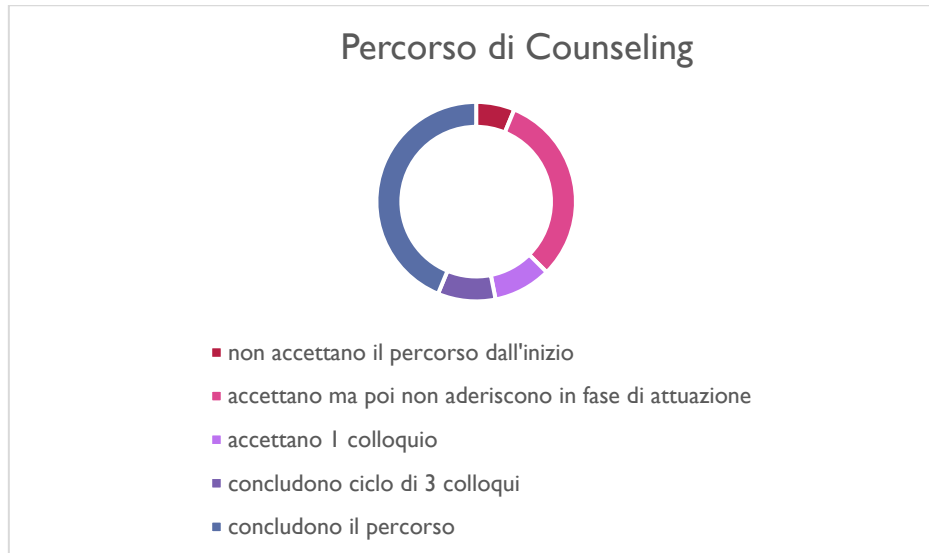
Le riunioni di raccordo tra la counselor e l'équipe educativa hanno permesso alle assistenti sociali ed agli educatori di intervenire in modo maggiormente appropriato nel momento in cui le donne incontravano delle difficoltà o si trovavano in un momento troppo stressante dal punto di vista delle richieste fatte loro. Le donne sono state da una parte stimolate ed incentivate all'attivazione individuale ma dall'altra parte il supporto dato dalla Dott.ssa Colombo ha permesso di bilanciare le richieste con le reali risorse. Si può asserire che il numero di donne che hanno portato a termine il percorso è un dato soddisfacente rispetto agli interventi che vengono attuati fuori dal programma del progetto PITEM Pro-Sol Donne.

## VI. VALUTAZIONI

Prendendo in considerazione il dato di partenza, ovvero le 30 donne che hanno fatto il colloquio ad inizio progetto che hanno sottoscritto il patto di adesione possiamo riassumere nella tabella sottostante l'utilizzo dello strumento del coaching al fine di valutare l'incidenza sugli esiti del programma.

Delle 30 donne 10 non sono mai entrate in contatto con la Counselor seppur 8 di loro avessero dato la disponibilità in fase iniziale.

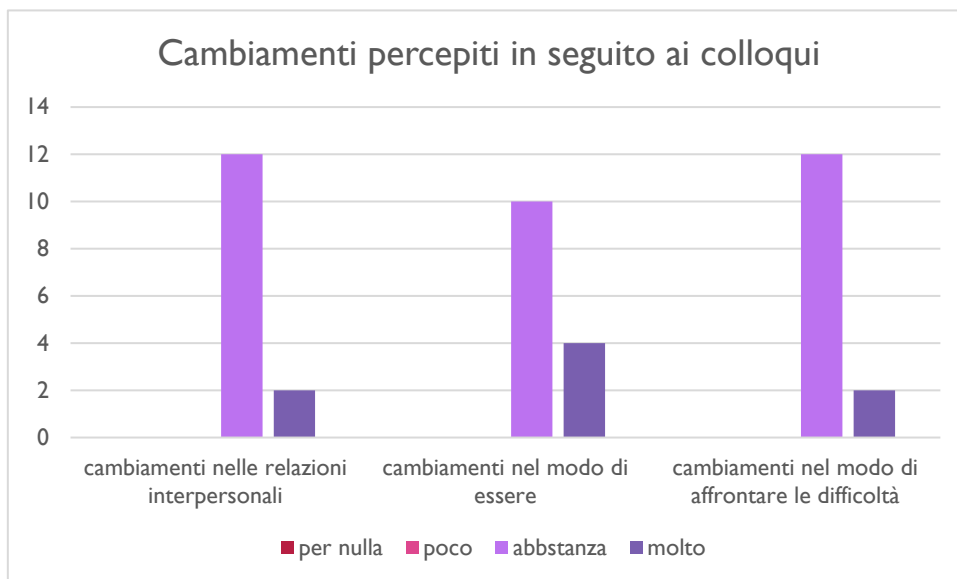
20 donne su 30 hanno effettuato almeno un colloquio di cui 3 hanno interrotto dopo il primo incontro, 3 hanno terminato il percorso conoscitivo di 3 incontri e 14 hanno portato a termine il percorso.



Al termine del percorso le donne hanno compilato un **questionario di gradimento** del servizio di counseling. Nel complesso le partecipanti che hanno concluso il percorso hanno dichiarato di essere soddisfatte e di aver trovato un riscontro rispetto alle proprie aspettative iniziali.

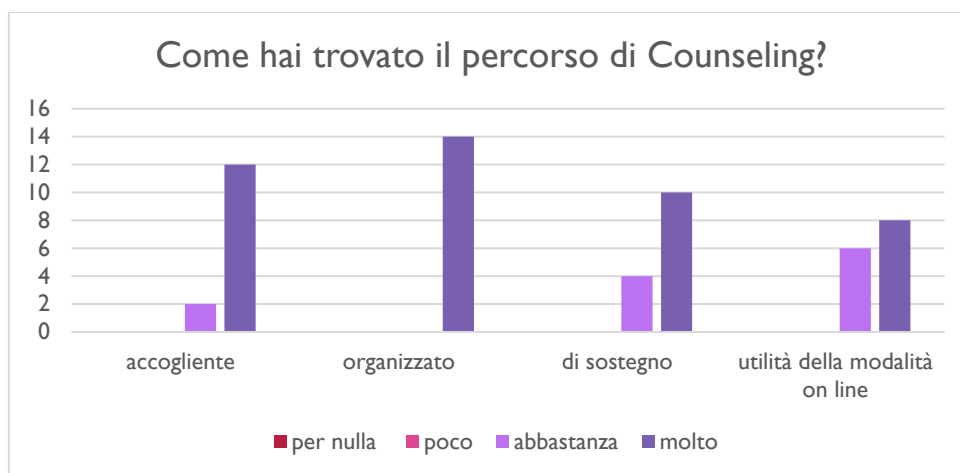
La prima parte del questionario ha indagato l'auto-percezione rispetto ai cambiamenti personali messi in atto durante il percorso.

Il questionario è stato impostato con 4 risposte di cui 2 con esito negativo (per nulla – poco) e 2 con esito positivo (abbastanza – molto). Nessuna risposta si colloca nel 50% negativo tra le donne che hanno portato a termine il percorso.



La seconda parte del questionario ha indagato con 4 item la modalità di svolgimento dei colloqui di counseling. Per tutte le donne era la prima volta che avevano a che fare con questo tipo di professionista poiché in passato non avevano avuto relazioni di aiuto professionali oppure ne avevano avute con professionisti di altra natura, interni ai servizi sanitari come psicologi, psicoterapeuti o psichiatri.

Nel grafico sottostante vengono riassunte le risposte date alla domanda su come le donne hanno trovato il percorso di Counseling.



Seppur solo una donna abbia usufruito della modalità online per la quasi totalità del percorso tutte le donne che hanno risposto al questionario hanno ritenuto importante poterne usufruire poiché questo aspetto trasmette sicurezza e fa sentire il legame con la professionista più stretto. Anche il contatto tramite messaggistica è stato importante per la riuscita organizzativa permettendo di mantenere un rapporto diretto con la professionista e di sostenere le donne più fragili soprattutto nella fase iniziale di strutturazione del percorso.

In fine, si vuole mettere in evidenza la correlazione tra l'adesione al percorso di validazione delle competenze, formazione e svolgimento di tirocinio con l'adesione al counseling.

Tra le 10 donne che non hanno aderito al percorso di counseling 6 non hanno portato avanti neppure la validazione delle competenze o altri percorsi di formazione, sganciandosi dal progetto per intraprendere percorsi in autonomia legati soprattutto al reperimento di un lavoro in tempi brevi. Tra le 4 rimanenti 3 hanno proseguito il programma portando a termine il percorso di validazione e una esperienza di tirocinio mentre una sola donna ha concluso esclusivamente il percorso di validazione delle competenze.

Questo dato porta a concludere come da un lato ci sia una correlazione tra la motivazione ad aderire al progetto e quindi aderirvi in tutte le sue parti e dall'altra come le donne che hanno avuto il sostegno di una professionista siano riuscite a portare a termine il programma con maggiori successi, spesso passando da una situazione di totale inattività lavorativa ad un presente in cui hanno conciliato i tempi della formazione/validazione con il tirocinio e i propri carichi di cura pregressi preservando, ciò nonostante, lo spazio per il colloquio con la counselor.

## VII. RACCOMANDAZIONI PER PROGETTI FUTURI E PROSPETTIVE

In base all'esperienza svoltasi nell'ambito del progetto PITEM Pro-Sol Donne si vuole sottolineare come la scelta di un professionista non appartenente alla sfera sanitaria e sociale in senso stretto abbia permesso un approccio da parte delle donne più sereno in quanto meno stigmatizzante ma efficace dal punto di vista del supporto dato. Individuare obiettivi a breve termine, definiti e raggiungibili ha reso possibile e credibile per le stesse donne il risultato da ottenere senza chiedere loro di rimettersi in gioco su piani introspettivi troppo delicati. Inoltre inserire in modo maggiormente sistematico delle figure professionali come il coach o il counselor permetterebbe di raggiungere un bacino di utenza più ampio, sopperendo ad un bisogno che le sole figure professionali in capo ai servizi sanitari e sociali non riescono a soddisfare.

In ambito metodologico, l'apporto di una figura professionale con un approccio diverso o quanto meno esterno, all'approccio degli "addetti ai lavori", consente ai membri dell'équipe multidisciplinare di mettere in evidenza possibili ricadute assistenzialiste.

Per questa sua doppia valenza sarebbe auspicabile poter inserire questa figura professionale all'interno delle équipes di lavoro coinvolte in progetti simili, attraverso il reperimento di risorse economiche a sostegno di questo tipo di progettazione.

La possibilità di avere un sostegno a distanza è un metodo che va sostenuto ed implementato perché riduce le lontananze fisiche, ma va anche incontro ai bisogni di conciliazione di chi non ha il tempo oltre che i mezzi di trasporto per raggiungere determinati servizi. L'accessibilità aumenta rendendo possibili percorsi di aiuto non fattibili in altri modi e che ci riporterebbero ad una realtà in cui ad isolamento territoriale corrisponde un isolamento in termini di accesso alle cure ed ai servizi.